



Max Ali Bravo Gadea

Asesor Comercial de VIP Italia para Centroamérica,  
Freelancer-Broker en Intermediación Comercial  
Internacional, Catedrático y Consultor de Empresas

**“RSE”: RESULTADO DE UN EXCELENTE  
LIDERAZGO EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL**

**S**egún la definición de la Real Academia de la Lengua Española, RAE, el término “Responsable” y otras voces que de él derivan, son ilustrados de la siguiente manera:

**Responsable:** “Dicho de una persona, que pone cuidado y atención en lo que hace y decide”.

La RAE también habla de Persona Jurídica como organización que tiene unos derechos y unas obligaciones.

**Cuidado:** “Solicitud y atención para hacer bien algo”.

**Bien:** Aquello que en sí mismo tiene el complemento de la perfección en su propio género”.

**Moral:** “Ciencia que trata del bien en general, y de las acciones humanas en orden a su bondad o malicia”.

**Ético:** “Recto, conforme a la moral. Parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre”.

**Recto:** “Justo, severo e intachable en su conducta (sin tacha o defecto que la hace imperfecta)”.

**Perfecto:** “Que tiene el mayor grado posible de bondad o excelencia en su línea”.

**Excelencia:** “Superior calidad o bondad que hace digno de singular aprecio y estimación algo”.

En este punto hay que recordar la definición de excelencia empresarial del modelo EFQM:

*“Conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización y el logro de resultados basados en conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y perseverancia, procesos y hechos, implicación de las personas, mejora continua e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas y responsabilidad social”.*

## Un vistazo a la base que sostiene la RSC del Grupo Pellas

### Valores morales cultivados por la familia Pellas:

A inicio de 2010, en el semáforo que se encuentra frente al Centro BAC, en Carretera a Masaya, se detuvo en obediencia a la señal en rojo del semáforo la caravana que resguarda al prestigioso empresario Sr. Alfredo Pellas Chamorro. Aprovechando el momento, el Sr. Pellas bajó su ventana del vehículo y se dispuso de manera automática a compartir generosamente algún dinero entre las personas trabajadoras lugareñas que se encontraban cerca al automotor. Hecho que me permitió recordar una experiencia muy interesante con un ejecutivo de Casa Pellas.





## Efecto de cascada: Enseñar a través del ejemplo

**E**n mi calidad de docente universitario, en cierta ocasión tuve la oportunidad de recomendar a una alumna destacada en clases a Casa Pellas, en función de probar suerte para que pudiera realizar sus prácticas preprofesionales. Recuerdo haberla remitido a un exalumno que para entonces se había convertido en un excelente ejecutivo de la prestigiosa firma.

Tres días después, me encontré en los pasillos de la universidad a la joven recomendada, que con solo verme comenzó a reír...

Ante tal circunstancia, me embargó la obligación de preguntarle sobre el porqué de su comportamiento, pues, ciertamente, no podía controlar su risa.



En perspectiva de asegurarse de que todo le saliera bien en su entrevista de oro, la joven estudiante preparó la documentación que entregaría; adjunto la carta de referencia y seleccionó la ropa que vestiría para “impresionar”.

Entre risa y actitud de vergüenza, logró terminar de contarme su gran experiencia en la entrevista en Casa Pellas.

“*Todo marchaba bien, el ejecutivo que me entrevistó leyó atentamente la carta de referencia, y al terminar exclamó: ‘¡Viene bien recomendada!; cuénteme cómo está mi maestro’, preguntó, y a la vez me indicó: inmediatamente la voy a referir a la gerencia de Recursos Humanos, y yo personalmente la voy a recomendar, pero eso sí, le quiero dar un consejo que deberá cumplir si pretende realizar sus prácticas preprofesionales en alguna de las oficinas de Casa Pellas.*”

De forma clara y directa le explico que debía cambiar su manera de vestir, pues la ropa que llevaba era muy escotada y la hacía ver fuera de lugar. Además, le explico acerca de los valores, mostrándole a la vez la identificación que colgaba de su cuello. Enfatizó en la importancia de la familia y de los valores cristianos, entre otros.

## ¿Cómo lo han logrado?

En la década de los 40, Don Alfredo Pellas Chamorro II (ingeniero en minas) en compañía de mi querido abuelo, el Sr. Octavio Bravo González (q.e.p.d.), ingeniero topógrafo, con el agua arriba de la cintura, después de perseverar por varios días, encontraron una veta de oro en las minas de San Juan de La Libertad del departamento de Chontales, hallazgo que les permitió el crecimiento sostenible y direccionar sus estrategias hacia la excelencia empresarial. Ciertamente lo han logrado mediante el trabajo en equipo; con “colaboradores comprometidos” (sujetos a los valores) con la declaración estratégica de la empresa (misión y visión).

# Responsabilidades de las Empresas

Toda empresa en el desempeño de sus trabajos debe asumir una serie de responsabilidades, las cuales podríamos clasificar en cuatro tipos:

- Responsabilidades económicas.
- Responsabilidades legales.
- Responsabilidades éticas.
- Responsabilidades voluntarias.

A medida que se van asumiendo más responsabilidades se incrementa la excelencia empresarial, y se necesita una mayor proactividad en la gestión de la Responsabilidad Social.

## Responsabilidades económicas

La definición de empresas de la Real Academia de la Lengua Española es: “Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos”. La consecución de estos fines lucrativos sería la primera responsabilidad de cualquier empresa.

La empresa debe gestionarse para:

- Suministrar productos o servicios para satisfacer la demanda de los clientes;
- Crear riqueza, ser rentable; y
- Obtener un beneficio económico legítimo.

## Responsabilidades legales

Cualquier empresa se desenvuelve en un entorno jurídico y, por lo tanto, para el desarrollo de sus trabajos es necesario que asuma las responsabilidades reflejadas en los requisitos legales que le sean de aplicación. Estos requisitos legales pueden ser:

- Requisitos del producto o servicio.
- Requisitos laborales.
- Requisitos ambientales.
- Requisitos de mercado.
- Requisitos fiscales.

Los dos niveles anteriores de responsabilidad son de obligado cumplimiento para las empresas, y, por lo tanto, quedarían al margen de lo que se considera gestión de la responsabilidad social.

## Responsabilidad Ética

El comportamiento ético de una empresa es el comportamiento de la misma con sus grupos de interés. El reconocimiento de estas responsabilidades pasa por establecer canales de comunicación con estos grupos y conocer sus expectativas, conocer qué comportamiento desean que tenga la empresa.

Esta asumirá responsabilidades conociendo las expectativas de:

- Consumidores y clientes.
- Empleados.
- Accionistas.
- Representantes de la comunidad, etc.

## Responsabilidades voluntarias

El último eslabón de la pirámide de la responsabilidad, pasa por plantear y colaborar con objetivos sociales de la comunidad donde se desarrollan las actividades de la empresa.

La excelencia de una organización va unida a la gestión de su responsabilidad social empresarial.





## Principios de Gestión de la RSE

En el ámbito de la gestión de la RSE se dan unos principios básicos que deben cumplir aquellas empresas que deseen ser consideradas responsables socialmente:

a) Respetar los derechos básicos recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos del año 1948, prestando especial atención a los relacionados con la actividad empresarial, como:

El respeto a la dignidad humana.

La supresión del trabajo infantil.

La supresión del trabajo forzoso.

La no discriminación.

La igualdad ante la ley.

b) Promover la igualdad de oportunidades.

c) Respetar la protección del medioambiente, teniendo como objetivo el desarrollo sostenible.

Principios de gestión que deben cumplir las empresas en el ámbito de la RSE.

Estos principios son de aplicación con independencia de la naturaleza del negocio, del tamaño de la organización y de la ubicación geográfica de la actividad:

🌿 **Adicionalidad:** Incorporar de forma voluntaria en la gestión y en la cultura de la empresa prácticas que vayan más allá del cumplimiento de los requisitos legales establecidos, concernientes a su actividad y a su relación con los grupos de interés.

🌿 **Coherencia** con los compromisos adquiridos: Planificar y llevar a cabo acciones para dar cumplimiento a las políticas establecidas por la empresa en el ámbito de la RSE.

🌿 **Enfoque a los grupos de interés:** investigar, conocer y tener en consideración las necesidades y expectativas de cada uno de los grupos de interés de la empresa.

🌿 **Flexibilidad:** Realizar prácticas de RSE en función de la naturaleza de la empresa, teniendo en cuenta la variedad de modelos y prácticas de gestión, y la variedad de los grupos de interés.

🌿 **Integración:** Incorporar el sistema de gestión de la RSE a las prácticas de gestión general de la empresa, teniendo en cuenta las políticas de RSE en la toma de decisiones empresariales

🌿 **Mejora continua:** El sistema de gestión de RSE debe poseer los recursos y la metodología necesarios para mejorar continuamente.

🌿 **Legalidad:** Respetar y cumplir la legislación vigente como punto de partida de la RSE.

🌿 **Rendición de cuentas:** Rendir cuentas por sus acciones en respuesta a las legítimas demandas de los grupos de interés.

🌿 **Transparencia:** Desarrollar medios y canales de comunicación con los grupos de interés y ofrecer información veraz sobre los aspectos RSE de la empresa.

🌿 **Viabilidad:** Gestionar la RSE con criterios de eficiencia y como un instrumento que cree valor añadido para la mejora de la empresa.

🌿 **Voluntariedad:** La RSE es un compromiso voluntario de la empresa con sus grupos de interés.

“ *La Responsabilidad Social Empresarial es voluntaria, y parte del cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización.* ”

## Conclusión

La Responsabilidad Social Empresarial, es el resultado contundente de un excelente liderazgo en la gestión empresarial.

En toda declaración estratégica empresarial, los accionistas deben considerar sus compromisos con la sociedad en donde operarán sus negocios; pues una comunidad pobre no es atractiva para ninguna empresa, ya que segmentan sus mercados bajo criterios de sustancialidad, o sea clientes con capacidad de compra.

La sociedad está valorando las RSE hoy más que nunca, y las está premiando de diferentes formas; entre las más importantes, la compra de sus productos en condición de clientes fieles a dichas empresas.

Por último, estar atentos a la próxima aprobación de la norma ISO 26000 sobre Responsabilidad Social, que augura que podrá convertirse en el modelo más reconocido.